CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

HUMA • NUMÉRO 113 • 1re SESSION • 42e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 4 octobre 2018

Président

M. Bryan May

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le jeudi 4 octobre 2018

● (0850)

[*Traduction*]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): La séance est ouverte.

Bonjour à tous.

Comme au début de chacune de nos réunions, j'ai des remarques préliminaires à faire et je fais donc appel à votre patience.

Le Comité se réunit aujourd'hui pour poursuivre son examen approfondi du projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

J'aimerais prendre un moment pour rappeler à ceux qui participent à nos discussions, ainsi qu'à ceux qui les suivent en personne ou par vidéoconférence, que le Comité a adopté une motion, le 18 septembre dernier, dans laquelle il prescrivait à la greffière d'étudier des options devant permettre la pleine participation des témoins et des membres du public à notre examen du projet de loi.

C'est ainsi que le Comité, voulant que toutes ses réunions portant sur l'étude du projet de loi C-81 soient aussi accessibles que possible, a pris divers arrangements, notamment l'interprétation gestuelle et le sous-titrage en temps quasi réel dans la salle. Veuillez prendre note que l'interprétation en langue des signes américaine et en langue des signes québécoise est offerte aux personnes de notre auditoire.

J'invite ceux qui veulent suivre l'interprétation gestuelle en langue des signes américaine de s'asseoir sur les banquettes à ma gauche et ceux qui veulent la suivre en langue des signes québécoise de prendre place sur les banquettes à ma droite.

De plus, je vous signale que les deux premières rangées de banquettes sont réservées à ceux qui souhaitent bénéficier de ces services d'interprétation gestuelle.

Des écrans affichant le sous-titrage en temps quasi réel ont également été installés, le texte anglais apparaissant à ma gauche et le texte français à ma droite. Les interprètes gestuels présents dans la salle seront également filmés en vue de la diffusion future de la réunion par l'entremise de ParlVu sur le site Web du Comité.

Vu ces dispositions, je vous demande de ne pas passer devant les interprètes gestuels. Si vous devez quitter la salle pendant la réunion, veuillez passer plutôt par les allées latérales.

De plus, je demanderais aux personnes présentes dans la salle de demeurer assises autant que possible pendant la réunion afin que tous les membres de l'auditoire puissent voir clairement l'interprétation gestuelle.

Enfin, je prierais toute personne dans l'auditoire qui aurait besoin d'aide à un moment donné d'en aviser un membre du personnel ou la greffière du Comité.

Nous avons fait une première expérience de l'interprétation gestuelle à notre dernière réunion. Comme vous pouvez le constater à mon ton et à mon débit, j'essaie de ralentir un peu les choses. Je vous demande d'en faire autant; ne vous pressez pas. Je serai moins strict que d'habitude sur le respect du temps de parole.

À notre dernière première réunion, nous avons éprouvé quelques problèmes avec l'interprétation, qui avait de la difficulté à suivre le rythme des interventions. Si on m'avertit qu'il faut ralentir, je vous le dirai. Je ne vous demanderai pas d'arrêter, mais simplement de ralentir.

Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins. Comme ils sont nombreux, nous allons commencer sans plus tarder.

Nous accueillons, du Secrétariat du Conseil du Trésor, Yazmine Laroche, sous-ministre, Accessibilité de la fonction publique, Alex Benay, dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada, et Carl Trottier, sous-ministre adjoint, Secteur de la gouvernance, de la planification et des politiques, Bureau de la dirigeante principale des ressources humaines.

De la Commission canadienne des droits de la personne, nous accueillons sa présidente, Marie-Claude Landry, et Marcella Daye, conseillère principale en matière de politiques, Direction générale des politiques et des services juridiques.

De la Société canadienne des postes, nous accueillons Jessica L. McDonald, présidente du conseil d'administration et présidente-directrice générale par intérim, ainsi que Susan Margles, première vice-présidente, Affaires de l'entreprise.

Bienvenue encore une fois à vous tous. Je vais d'abord donner la parole à Yazmine Laroche, sous-ministre, Accessibilité de la fonction publique, pour sept minutes.

● (0855)

Mme Yazmine Laroche (sous-ministre, Services publics accessibilité, Secrétariat du Conseil du Trésor): Bonjour, monsieur le président.

[*Français*]

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser aujourd'hui à votre comité pour parler du projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles. Je suis ravie d'être ici avec mes collègues pour parler de ce beau projet de loi.

Le projet de loi C-81 a pour objet d'améliorer grandement la qualité de vie des Canadiens handicapés grâce à la réalisation progressive d'un Canada sans obstacles. À l'heure actuelle, les obstacles à l'accessibilité continuent de nuire aux Canadiens handicapés et à leurs familles.

[*Traduction*]

Le projet de loi, s'il est adopté, exigerait des organismes de compétence fédérale qu'ils reconnaissent, éliminent et préviennent les obstacles à l'accessibilité dans six domaines clés, soit l'environnement bâti, l'emploi, les technologies de l'information et des communications, l'acquisition des biens et des services, la prestation de programmes et de services, et le transport.

Le gouvernement du Canada est au premier rang de ces organismes. La Loi canadienne sur l'accessibilité pourrait ainsi modifier considérablement la façon dont la fonction publique fédérale exerce ses activités et sert les Canadiens et pourrait aussi améliorer la vie des employés fédéraux handicapés. Étant le plus grand employeur au Canada, le gouvernement doit prêcher par l'exemple.

Notre objectif est simple: faire que la fonction publique du Canada devienne la norme d'excellence de l'accessibilité et de l'inclusivité en milieu de travail.

[*Français*]

Cela dit, nous avons du pain sur la planche.

Parmi les 12 000 répondants au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, le SAFF, qui se sont identifiés comme personnes handicapées, un trop grand nombre déclare être confronté à plus de défis en milieu de travail que les personnes non handicapées.

Les fonctionnaires handicapés signalent des taux plus élevés de harcèlement et se sentent épuisés émotionnellement après leur journée de travail. Leur stress au travail est élevé ou très élevé. Ils disent être moins engagés, moins habilités et moins respectés que leurs collègues sans handicap.

[*Traduction*]

Pour ce faire, le Conseil du Trésor prend des mesures en sa qualité d'employeur de l'administration publique centrale.

J'aimerais aujourd'hui vous donner un aperçu de quelques-uns des travaux actuellement en cours au Secrétariat.

Étant la toute première sous-ministre à l'accessibilité de la fonction publique, nommée en août dernier, j'ai chargé mon équipe d'élaborer une stratégie globale et un plan de mise en œuvre. Notre travail sera fondé sur des consultations avec des partenaires et des parties prenantes qui aideront la fonction publique fédérale à exercer un leadership quant aux exigences énoncées dans la Loi canadienne sur l'accessibilité.

[*Français*]

Mon bureau servira de centre névralgique et fournira des conseils stratégiques sur les questions d'accessibilité à tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada. Nous tirerons parti de l'expertise de nos partenaires des autres ordres de gouvernement, ainsi que des partenaires des secteurs privés et des organismes sans but lucratif.

[*Traduction*]

L'un des objectifs fixés par le gouvernement du Canada est d'embaucher 5 000 nouveaux employés handicapés d'ici 2025. Outre le recrutement, nous dirigerons des initiatives visant à éliminer les obstacles à l'inclusion et à la pleine participation au milieu de travail et à faire en sorte que les employés handicapés aient accès en temps opportun aux accommodements dont ils ont besoin.

Notre objectif est d'optimiser la productivité et de maximiser les contributions de chaque employé.

● (0900)

[*Français*]

De plus, nous aiderons activement les ministères et les organismes à rendre compte publiquement de leurs progrès au moyen de plans pluriannuels d'accessibilité. Cette façon d'agir assurera notre obligation de rendre des comptes.

Bien que notre bureau soit nouveau, beaucoup de travail est déjà en cours grâce à mes collègues, comme Carl Trottier, du Bureau de la dirigeante principale des ressources humaines.

Le bureau du Secrétariat du Conseil du Trésor a pour but d'élaborer la stratégie et le plan d'action sur la diversité et l'inclusion pour la fonction publique, qui seront lancés cet automne.

En ce qui concerne le recrutement, le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore une stratégie visant à combler les lacunes et à éliminer les obstacles pour les groupes qui recherchent l'équité, y compris les personnes handicapées.

L'une des composantes de la stratégie consistera à chercher des moyens d'engager les Canadiens handicapés et à mieux comprendre et éliminer les obstacles à leur recrutement, à leur maintien en poste et à leur engagement dans la fonction publique.

[*Traduction*]

Le Secrétariat s'appuiera sur son expérience de projets pilotes couronnés de succès, comme le programme Opportunité d'emploi d'été pour l'accessibilité des jeunes étudiants handicapés et son partenariat avec VivreTravaillerJouer pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le Secrétariat a décelé le besoin de former et d'aider les gestionnaires et les professionnels des ressources humaines dès le début du processus de recrutement et d'offrir un accès en temps opportun à des services comme le programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada.

Monsieur le président, permettez-moi de parler du travail qui est actuellement dirigé par mon collègue Alex Benay, dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada.

[*Français*]

Dans un milieu de travail moderne, l'information et la technologie sont des outils clés favorisant la collaboration, l'innovation et la mobilité.

Cependant, dans la fonction publique d'aujourd'hui, les technologies de l'information et des communications ne sont pas aussi accessibles qu'elles devraient l'être. De nombreux outils de travail peuvent constituer des obstacles à l'accessibilité et à la fonctionnalité des employés handicapés.

À cette fin, le Secrétariat transforme les outils de collaboration actuels en un espace de travail numérique ouvert et accessible pour les fonctionnaires.

Grâce à la technologie et aux outils modernes de source ouverte, cet espace de travail sera accessible par défaut, ce qui permettra à tous nos employés de tirer profit de leur diversité et de leur passion afin d'offrir de meilleurs services aux Canadiens.

[*Traduction*]

De plus, le gouvernement du Canada a récemment publié des normes numériques, qui comportent l'accessibilité par défaut. À mesure que le gouvernement poursuivra la transition vers le numérique, les besoins des utilisateurs, y compris l'accessibilité, demeureront au premier plan de la conception de tous les services et de toutes les opérations du gouvernement.

[*Français*]

En terminant, je dirai sans détour que la fonction publique devrait refléter la diversité des citoyens qu'elle sert. Nous savons que les organisations diversifiées et inclusives sont plus créatives, innovatrices et productives.

[*Traduction*]

Notre objectif est de créer un milieu de travail où chaque fonctionnaire fédéral a ce dont il a besoin pour servir de son mieux le Canada et ses citoyens.

Merci beaucoup de votre attention. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le président: Excellent. Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre Marie-Claude Landry, présidente de la Commission canadienne des droits de la personne, pendant sept minutes.

Mme Marie-Claude Landry (présidente, Commission canadienne des droits de la personne): Bonjour.

● (0905)

Je vous remercie d'avoir invité la Commission canadienne des droits de la personne à participer à votre étude du projet de loi C-81. Je suis accompagnée de Marcella Daye, conseillère principale en matière de politiques à la Commission.

La Commission est un organisme indépendant du Tribunal canadien des droits de la personne et le chien de garde des droits de la personne du Canada. Le projet de loi C-81 est un pas dans la bonne direction pour faire en sorte que tous puissent vivre sans buter contre des obstacles, notamment les obstacles dans les immeubles où nous travaillons, les obstacles inhérents à la technologie que nous utilisons et les obstacles créés par les attitudes et les préjugés qui empêchent les gens de contribuer pleinement à la société. Ce projet de loi améliorera l'accessibilité, et nous félicitons le gouvernement d'avoir pris cette très importante initiative.

Pour la CCDP, le projet de loi prévoit un nouveau commissaire à l'accessibilité et un nouveau service de l'accessibilité. Il désigne également la CCDP comme mécanisme de surveillance de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, et nous nous réjouissons de cette désignation. La Commission canadienne des droits de la personne appuie ce projet de loi et nous vous exhortons à l'adopter.

J'aimerais souligner deux séries de changements qui, de l'avis de la CCDP, auront une incidence positive sur la réussite de la mise en application du projet de loi.

Notre première suggestion est de faire en sorte que la loi devienne immédiatement opérante. Cela comporte deux volets.

Premièrement, le projet de loi prévoit que le gouvernement pourra choisir d'adopter des règlements. Nous croyons que la loi devrait obliger le gouvernement à prendre des règlements. Il faut en faire davantage. Il faut un coup d'envoi. Nous recommandons de remplacer, dans la phrase introductive du paragraphe 117(1) « peut » par « doit » et d'ajouter le mot « éventuellement ». Nous proposons donc que le paragraphe 117(1) soit libellé comme suit: « Sous réserve des articles 118 à 120, le gouverneur en conseil doit éventuellement, par règlement ».

Deuxièmement, nous recommandons également que le projet de loi exige que des délais soient fixés pour que les entités respectent les normes adoptées par règlement. Nous proposons d'ajouter à la fin de l'alinéa 117(1)c) les mots « et des délais de mise en application », de telle sorte que cet alinéa serait libellé comme suit: « établir des normes visant à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité dans les domaines visés à l'article 5 et des délais de mise en application ».

Du fait de ces modifications, nous croyons que le projet de loi inspirera des mesures concrètes. Il fera en sorte que ni le gouvernement ni les organismes visés ne pourront s'en tenir à de bonnes intentions et il établira une obligation redditionnelle.

Ce qui nous préoccupe, c'est le manque de clarté quant à l'application de cette loi dans les communautés des Premières Nations. Elles ne sont pas exclues, mais elles ne sont pas expressément incluses. Nous craignons que ce manque de clarté n'entraîne une lacune dans la protection des droits de la personne chez les peuples autochtones. C'est pourquoi nous nous réjouissons de l'engagement pris par le gouvernement de consulter davantage les Premières Nations, les Inuits et les Métis. La Commission connaît les conséquences de l'exclusion d'un groupe de la protection des droits de la personne. Avant 2008, l'article 67 de la Loi canadienne sur les droits de la personne excluait les personnes vivant dans les réserves des Premières Nations. Il s'agissait d'une mesure temporaire, mais qui est demeurée en vigueur pendant 30 ans. Il faut s'assurer qu'une telle erreur ne se reproduise plus.

Le projet de loi C-81 pourrait se traduire par des changements des plus positifs pour les personnes handicapées dans les communautés des Premières Nations. Nous exhortons le gouvernement à travailler avec diligence, en consultation avec les Premières Nations, à la mise en application efficace de la Loi canadienne sur l'accessibilité dans les réserves. Un tel travail doit évidemment tenir compte de leurs droits, de leurs intérêts et de leurs circonstances particulières. Nous encourageons également le gouvernement à fournir aux gouvernements des Premières Nations des ressources suffisantes pour répondre aux besoins urgents qui existent dans beaucoup trop de leurs communautés.

Un dernier mot avant de terminer. Au cours de votre examen du projet de loi, de nombreuses préoccupations seront sans doute portées à votre attention, notamment celles concernant les pouvoirs d'exception très larges prévus dans la loi et l'absence de reconnaissance de la langue des signes américaine et de la langue des signes québécoise. Nous croyons que les préoccupations de la société civile comme celles-ci méritent d'être étudiées par le Comité.

La CCDP s'est engagée à mettre en place les personnes, les outils, les compétences et les partenariats nécessaires afin d'exercer le rôle que lui attribue cette loi de portée ambitieuse. Cela comprend la mise sur pied de groupes de travail avec l'OTC, le CRTC, la CRTESPF et le Tribunal canadien des droits de la personne.

Je vous remercie encore une fois. Nous serons heureuses, Marcella Daye et moi-même, de répondre à vos questions.

● (0910)

Le président: Merci beaucoup.

Nous accueillons maintenant Jessica L. McDonald, présidente du conseil d'administration et présidente-directrice générale par intérim de la Société canadienne des postes.

Vous avez la parole pour sept minutes.

[*Français*]

Mme Jessica McDonald (présidente du conseil d'administration et présidente-directrice générale par intérim, Société canadienne des postes): Je vous remercie.

Bonjour à tous.

[*Traduction*]

Merci, monsieur le président et membres du Comité, d'avoir invité Postes Canada à participer à cette importante discussion sur le projet de loi C-81.

Je m'appelle Jessica McDonald et, comme vous l'avez dit, je suis présidente du conseil d'administration. Je suis accompagnée aujourd'hui de ma collègue, Susan Margles, première vice-présidente, Affaires de l'entreprise. Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui pour prendre la parole devant le Comité.

Reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles physiques et non visibles en milieu de travail et dans la société est une question d'une grande importance pour notre pays et pour Postes Canada. Nous appuyons sans réserve le projet de loi C-81 et nous souscrivons à ses objectifs.

Postes Canada reconnaît l'importance que revêt ce projet de loi pour les citoyens canadiens, le gouvernement du Canada et les parlementaires, y compris notre ministre, qui se fait le champion de l'accessibilité et de l'élimination des obstacles. Nous savons aussi qu'en tant que société d'État, nous pouvons et devons toujours en faire davantage dans ce domaine. Reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles est un processus continu. Postes Canada prend très au sérieux ses obligations en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

[*Français*]

Nous travaillons fort pour nous assurer que nos services et nos installations sont accessibles à tous les Canadiens. Au cours des prochaines minutes, je vais décrire notre approche qui permet d'aider et d'améliorer l'accessibilité pour nos clients et nos employés.

[*Traduction*]

D'abord, il est important de comprendre l'ampleur et la portée de nos activités. Plus de 50 000 employés à plein temps ou à temps partiel travaillent pour Postes Canada, sans compter nos filiales. Cela fait de nous l'un des plus grands employeurs canadiens. Nous avons le plus vaste réseau de vente au détail au pays, avec près de 6 200 bureaux de poste au Canada. La plupart d'entre eux sont exploités dans les centres urbains, mais beaucoup se trouvent dans des endroits très divers, comme les pharmacies, les dépanneurs, voire les résidences privées.

Nous savons d'expérience qu'une approche passe-partout ne fonctionne pas lorsqu'il s'agit de fournir des services, surtout dans les régions éloignées du pays. Nous assurons la distribution postale à plus de 16 millions d'adresses résidentielles et commerciales dans tous les coins du pays. Nous sommes fiers de nous associer aux petites entreprises du Canada et nous comprenons leur importance dans l'économie canadienne.

Nous savons que nos services doivent être aussi accessibles que possible afin d'aider les propriétaires de petites entreprises et leurs clients handicapés. C'est notre travail de servir les Canadiens, et nous en sommes fiers. Du fait de notre taille et de l'étendue de nos activités, nous sommes profondément conscients de l'importance d'éliminer les obstacles pour les Canadiens qui ont des handicaps physiques et non visibles. Nous comprenons que la nature des handicaps peut être aussi variée que les personnes qui en sont atteintes.

Tout en appuyant le projet de loi, nous savons aussi qu'il faudra un certain temps pour bien voir quelles répercussions il aura sur Postes Canada. Nous sommes impatients de mieux comprendre les incidences et les possibilités du projet de loi C-81. En tant que grande organisation qui compte des infrastructures dans les collectivités partout au Canada, nous reconnaissons qu'il faudra beaucoup d'efforts et de ressources pour réaliser des améliorations, mais nous sommes résolus à nous conformer à la loi et à ses règlements d'application lorsqu'ils seront adoptés.

Comme vous vous en souviendrez peut-être, le gouvernement du Canada a entrepris un examen de Postes Canada en vue de mieux nous positionner pour l'avenir. À la lumière des commentaires reçus du public et des parties prenantes, le gouvernement a annoncé, plus tôt cette année, sa nouvelle vision pour Postes Canada, dont l'un des éléments essentiels est l'amélioration de notre programme actuel de distribution accessible. Postes Canada s'engage à faire en sorte que tous ses clients, y compris les aînés et les personnes handicapées, aient accès à leur courrier et à leurs colis. Cela comprend expressément les personnes qui vivent dans les réserves des Premières Nations. Nous avons une équipe spécialisée en place pour répondre aux besoins de tous nos clients au cas par cas et déterminer avec eux les mesures d'adaptation appropriées. Cela dit, je le répète, nous pouvons faire plus pour améliorer nos processus.

Nous prenons très au sérieux notre devoir d'éliminer les obstacles et d'offrir des mesures d'adaptation aux personnes ayant un handicap ou des problèmes de mobilité. Nous travaillons avec diligence pour nous assurer que nos opérations et nos services respectent les droits des Canadiens à la dignité, à l'autonomie et à la vie privée et pour que tous aient une chance égale d'accéder à nos services ou de postuler un emploi.

● (0915)

[*Français*]

Dans tous les secteurs de nos opérations, quand un problème d'inaccessibilité est soulevé, nous prenons des mesures pour régler la situation le plus rapidement possible.

Pour Postes Canada, le projet de loi C-81 est une occasion d'améliorer l'accessibilité de nos services et de nos installations afin de mieux répondre aux attentes d'une population vieillissante. Le recensement de 2016 a révélé que, pour la première fois dans l'histoire du pays, les aînés sont plus nombreux que les enfants au Canada. Aujourd'hui, il y a près de 6 millions d'aînés au Canada et, en 2031, près d'un Canadien sur quatre sera âgé de 65 ans ou plus. Nous reconnaissons sans réserve la nécessité d'adapter nos opérations en conséquence.

Nous avons aussi travaillé fort à mettre sur pied un comité consultatif de l'accessibilité. Ce comité fournira une rétroaction continue et sera une tribune de dialogue qui nous aidera à rendre les services de distribution plus accessibles aux personnes handicapées et aux aînés. Nous sommes très heureux que des experts de premier plan et de solides intervenants vivant avec un handicap aient accepté de siéger à ce comité et d'assumer cet important rôle. Nous prévoyons annoncer très bientôt la création du comité consultatif de l'accessibilité.

J'aimerais vous parler rapidement d'autres services que nous offrons actuellement et qui facilitent l'accès des personnes handicapées à nos produits et services postaux.

Par exemple, nos points de vente au détail ont des rampes d'accès, des portes électroniques et des appareils de paiement accessibles, et les animaux d'assistance sont les bienvenus.

[*Traduction*]

Pour aider les clients malvoyants, nous offrons le service de documentation à l'usage des aveugles, qui permet d'expédier gratuitement certains articles utilises par ces personnes, par exemple des documents imprimés en braille ou des enregistrements audio comme des CD. Nous offrons à nos clients malentendants un service sans frais de téléscripteur ATS. Nous donnons également des instructions à nos employés sur la façon d'interagir avec les clients ayant une déficience visuelle ou auditive.

Nous avons aussi à cœur que notre site Web soit accessible à tous les Canadiens. Parmi les caractéristiques favorisant l'accès, il y a des raccourcis clavier pour naviguer sans souris, la possibilité de changer la taille du texte et des liens d'accès rapide.

Nous avons aussi une équipe chargée de la gestion des cas d'invalidité. Postes Canada offre aux employés une formation sur la façon de prendre des mesures d'adaptation pour les handicaps physiques et non visibles dans le milieu de travail. Toutes nos conventions collectives contiennent des clauses portant sur l'accessibilité. Nous collaborons avec les syndicats, avec qui nous prenons les décisions conjointes sur les moyens d'éliminer les obstacles. Chaque syndicat a aussi un comité spécial, dans lequel siège Postes Canada, pour régler les questions de respect des droits de la personne.

En tant qu'important employeur fédéral, fournisseur et acheteur de services, Postes Canada est consciente que cette loi et ses règlements d'application se répercuteront sur beaucoup d'aspects de notre organisation à l'avenir. Elle nous obligera à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles dans les six domaines clés énumérés dans le projet de loi.

Sachant que nous avons beaucoup de travail à faire dans ce domaine, je tiens également à signaler que Postes Canada a amorcé le processus d'embauche d'un directeur de la politique d'accessibilité. Il s'agit d'une étape importante dans nos efforts pour améliorer l'accessibilité à Postes Canada.

Nous savons que ce travail exigera beaucoup de ressources, mais, comme je l'ai mentionné plus tôt, nous accueillons favorablement cet important projet de loi et nous souscrivons à ses objectifs.

● (0920)

[*Français*]

Nous espérons que nos efforts et notre engagement continu pour en offrir davantage montrent l'importance que Postes Canada accorde à l'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et nos employés.

[*Traduction*]

Au nom de Postes Canada, je remercie le Comité de nous avoir invitées.

Nous félicitons le gouvernement et les membres du Comité de travailler à l'élimination des obstacles et à l'amélioration de l'accessibilité pour tous les Canadiens grâce au projet de loi C-81. C'est un débat important et nous sommes très heureuses d'y contribuer.

Notre démarche d'amélioration de l'accessibilité a évolué au fil des ans et correspond aux objectifs énoncés dans le projet de loi. Nous avons hâte de mieux comprendre ce que cette loi peut représenter pour Postes Canada à l'avenir.

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Merci à vous toutes. Vous avez tenu une très bonne cadence. Nous n'avons reçu aucune plainte de l'interprétation, et je vous en remercie.

Avant de passer aux questions, chers collègues, je vous rappelle de prendre le temps de bien les poser.

Pour commencer, monsieur Barlow, vous avez six minutes.

M. John Barlow (Foothills, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous nos témoins d'être ici ce matin. Le bout de la table est très occupé. Je vous remercie de nous consacrer de votre temps.

J'ai quelques questions à poser. Si je les adresse à la mauvaise personne, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, pourriez-vous simplement les rediriger? Je ne sais pas exactement comment tout le monde... Aussi, vous pouvez vous partager les réponses.

Une des questions que j'avais, depuis d'ailleurs l'exposé de la ministre mardi, concerne les différents niveaux de ministères et de fonctionnaires qui vont superviser ce projet de loi et sa mise en oeuvre. Il y a le commissaire à l'accessibilité, la Commission canadienne des droits de la personne, l'Organisation canadienne d'élaboration des normes d'accessibilité et la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. Il semble y avoir beaucoup de paliers différents.

Je me demande, madame Laroche ou madame Landry, si vous pouvez m'expliquer la hiérarchie de cette mise en oeuvre et la surveillance à long terme de cette loi. Qui sera responsable de quoi?

Je pense que nous sommes tous d'accord ici pour dire que c'est la bonne voie à suivre, mais parfois, trop, c'est comme pas assez. Je crains qu'il y ait tellement de niveaux différents de bureaucratie et de ministères responsables que la mise en oeuvre ne sera pas aussi efficace et aussi rapide que nous le souhaiterions.

L'une d'entre vous pourrait peut-être m'expliquer comment cela va fonctionner.

Mme Yazmine Laroche: Pourquoi ne pas commencer, puis ma collègue vous parlera peut-être un peu plus du commissaire à l'accessibilité, puisque cela la concerne plus particulièrement?

Je ne peux pas vraiment parler de l'architecture de la loi, parce que c'est la ministre Qualtrough et le ministère de l'Emploi et du Développement social qui sont les responsables de la politique et qui l'ont conçue. Cependant, ce que je peux vous dire, c'est que dans mon cas, dans mon travail, je ne suis pas un autre palier de bureaucratie. Nous sommes en fait une petite équipe, chargée d'une mission. Nous allons être une dizaine de personnes et notre travail est d'aider à faire le lien, parce qu'il y a tellement d'intervenants.

Voyons les six piliers que renferme le projet de loi. En ce qui concerne l'approvisionnement, eh bien, le Conseil du Trésor a une responsabilité stratégique en la matière. En ce qui concerne l'environnement bâti, le Conseil du Trésor a une responsabilité stratégique en la matière. C'est la même chose pour les technologies de l'information et des communications, mais Services publics et Approvisionnement Canada a un rôle énorme à jouer dans l'acquisition et la gestion de notre environnement bâti. La coordination est une nécessité. Une partie de mon travail, pour ce qui est d'aider à préparer la fonction publique fédérale, consiste à m'assurer que nous travaillons de façon concertée dès l'élaboration de la stratégie, afin de savoir qui est responsable de quoi, à partir de quand et quelles sont les attentes.

C'est un peu la façon dont nous allons nous organiser.

[*Français*]

Mme Landry pourrait peut-être parler un peu du commissaire.

[*Traduction*]

Mme Marie-Claude Landry: Ma collègue va commencer et j'ajouterai quelque chose.

Mme Marcella Daye (conseillère principale en matière de politiques, Direction générale des politiques et des services juridiques, Commission canadienne des droits de la personne): Je vous remercie de la question.

Ce que je dirais au sujet de la gouvernance en général, c'est qu'il s'agit d'un système complexe, mais cela ne l'empêche pas d'être très efficace. Il est essentiel d'harmoniser l'interaction entre la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, la Charte canadienne et les dispositions sur les droits de la personne, et c'est ce que fait le projet de loi. Il prend ces trois instruments prépondérants et il dit qu'ils devraient fonctionner en complémentarité. Ensuite, il reconnaît la complexité qui existe en partie dans le système fédéral, qui comprend les organismes sectoriels réglementés par l'OTC et le CRTC, mais il reconnaît également que certaines personnes seront hors de portée parce qu'elles travaillent dans la fonction publique fédérale, par exemple, ou dans des domaines du secteur privé qui ne sont pas régis par ces deux organismes.

La complexité que vous voyez dans le projet de loi est, en partie, un reflet de la complexité de la société, mais le projet de loi tente de l'harmoniser. Il le fait de façon très précise, dont notre présidente pourra vous parler. Il nous oblige à harmoniser tous les systèmes de plaintes à la porte d'entrée et à collaborer en matière de politiques et de pratiques.

Il offre aussi une surveillance tout à fait bienvenue dans le système. Trois niveaux de législation internationale et nationale, une gouvernance qui reconnaît la diversité des organismes sectoriels au Canada et un rôle de surveillance fort à propos, tous ces éléments peuvent à première vue avoir l'air d'une bureaucratie, mais ils amèneront notre pays à une meilleure accessibilité parce qu'ils pourront s'appuyer les uns sur les autres dans leurs rôles respectifs.

Je laisse la parole à notre présidente.

● (0925)

Le président: Vous avez à peu près 40 secondes.

Mme Marie-Claude Landry: J'ajouterai que la Commission a reconnu le savoir-faire technique et la longue expérience des autres organismes sectoriels dans leurs domaines de compétence particuliers et parfois techniques. Ce sont des experts dans leurs domaines respectifs. Ce qui nous importe à la Commission canadienne des droits de la personne, c'est qu'il n'y ait pas de mauvaise porte où frapper. Les droits de la personne ne devraient pas relever exclusivement de la Commission. Nous devons tous nous en préoccuper.

La chose la plus importante que je dirais, c'est qu'il y a clairement dans le projet de loi un appel à la coopération. Nous avons déjà commencé à travailler pour nous assurer d'avoir cette coopération entre nous, nous assurer que nous ferons du bien aux gens qui ont besoin de nous, mais la formule à retenir est: « pas de mauvaise porte ».

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Morrissey, pendant six minutes.

M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.): Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à Mme Laroche.

Vous êtes la première sous-ministre nommée avec l'accessibilité pour seule attribution. Vous avez dit que vous aviez une petite équipe de 10 personnes. Pourriez-vous nous expliquer brièvement comment cela vous permettra d'appuyer l'approche pangouvernementale que ce projet de loi, et le ministre en particulier, est censé mettre en oeuvre?

Mme Yazmine Laroche: Merci beaucoup de la question.

Je pense qu'en créant mon poste et en mettant sur pied mon unité, on reconnaît qu'il faut un petit groupe de personnes qui vont vraiment contribuer à ce changement, mais comme l'a dit la présidente, ce ne peut pas être la responsabilité d'un seul groupe ou d'une seule personne. Cela exige un grand effort de collaboration et il faut mobiliser l'appareil gouvernemental. J'ai beaucoup de chance d'avoir des collègues comme Alex et Carl, ici à la table, et des sous-ministres partout dans le système qui vont nous aider.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, le projet de loi comporte six piliers, et il y a différents ministères et organismes à la grandeur du gouvernement du Canada qui sont chargés de s'en occuper. Mon travail et celui de mon équipe consistent à établir des liens. J'aime beaucoup le modèle en étoile. Nous sommes une petite plaque tournante et nous avons le mandat de nous relier à tous les différents intervenants du système, de nous assurer que nous savons ce qu'ils font, que nous établissons des liens entre eux, que nous apprenons les uns des autres et que, ensemble, nous allons élaborer la stratégie à laquelle nous nous sommes engagés.

M. Robert Morrissey: Sans le projet de loi C-81, pensez-vous que vous pourriez le faire? Le projet de loi C-81 est-il la partie intégrante qui manquait pour assurer une approche pangouvernementale?

Mme Yazmine Laroche: Merci. C'est une excellente question.

Je pense que la raison pour laquelle mon poste a été créé, c'est que le gouvernement du Canada doit faire preuve de leadership. Le projet de loi C-81 a certainement contribué à galvaniser et à capter l'attention. Aurions-nous réussi de toute façon? Je pense que nous commencions à bouger dans cette direction, mais le fait d'avoir une date limite et de savoir que la loi sera proclamée, nous l'espérons, d'ici un an, et de se faire dire que nous avons besoin d'une stratégie prête à appliquer un an après l'entrée en vigueur, tout cela aide vraiment à nous concentrer sur la tâche.

Le fait de savoir ce que la loi vise à accomplir aide aussi. Le fait de connaître les domaines qu'elle aura dans sa mire nous permet de mieux concentrer nos efforts au lieu de nous éparpiller dans toutes les directions.

● (0930)

M. Robert Morrissey: Je m'adresse toujours à vous, madame Laroche. En tant que député, j'ai été troublé par le commentaire que vous avez fait dans votre déclaration, à savoir que les fonctionnaires handicapés sont plus souvent victimes de harcèlement. Comment ce projet de loi va-t-il corriger cette situation?

Mme Yazmine Laroche: Je vous remercie de la question.

Avant d'occuper mon poste actuel, j'étais la sous-ministre championne des fonctionnaires handicapés. En fait, j'ai été le premier sous-ministre avec un handicap réel à se faire le champion des fonctionnaires handicapés. Une des choses que je voulais faire en acceptant ce poste, c'était de comprendre pourquoi les choses ne bougeaient pas.

Nous faisons maintenant un sondage annuel — avant, il était triennal — auprès des fonctionnaires fédéraux, et je voulais comprendre les données. Carl, mon collègue du BDPRH, et son équipe sont doués pour analyser les données et on peut en faire les ventiler d'après la façon dont les gens se sont identifiés. On peut le faire par sexe, par groupe linguistique et par groupe professionnel, et aussi en fonction des personnes qui se sont déclarées handicapées.

Au fil des sondages, nous constatons que les personnes handicapées signalent des degrés de harcèlement et de discrimination beaucoup plus élevés que la moyenne des autres fonctionnaires. Lorsqu'on essaie de décortiquer un peu tout cela et qu'on demande aux fonctionnaires d'indiquer des causes possibles, une des principales réponses est le sentiment que l'environnement ne convient pas aux besoins des personnes handicapées, alors que ce soit nos immeubles qui ne sont pas accessibles, les toilettes qui ne sont pas accessibles, notre technologie qui fonctionne pour les employés...

S'il vous faut six mois pour avoir accès à une technologie qui vous aide vraiment à bien faire votre travail, nous comprenons votre réaction lorsqu'arrive le sondage annuel et qu'on vous demande si vous estimez avoir été victime de discrimination, si vous vous sentez harcelé. Voilà qui pourrait expliquer un peu la situation.

En réfléchissant à la stratégie que nous élaborons, nous essayons de comprendre comment nous pourrions changer cela. Devons-nous d'abord mettre l'accent sur la création d'un environnement accueillant? Comment faire alors pour suivre les changements? Nos sondages annuels nous permettront de mesurer nos progrès et de nous demander si les mesures que nous prenons font la différence que nous voulons. Les données nous aident à mesurer nos résultats.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à Mme Hardcastle, pendant six minutes.

Mme Cheryl Hardcastle (Windsor—Tecumseh, NPD): Merci, monsieur le président.

Comme c'est la première fois que je prends la parole au cours de la séance d'aujourd'hui, j'aimerais signaler la présence parmi nous de M. David Yurdiga, un député dont les initiatives parlementaires nous ont amenés à examiner les définitions de « handicap », en particulier les handicaps épisodiques.

J'ai déposé une motion que j'aimerais présenter maintenant, monsieur.

Le président: Voudriez-vous nous la lire?

Mme Cheryl Hardcastle: Quelqu'un a-t-il une copie?

Je pensais que vous l'aviez, alors...

Le président: Nous allons la distribuer, mais voulez-vous la lire aux fins du compte rendu?

Mme Cheryl Hardcastle: D'accord; donnez-moi une minute.

Le président: Merci.

● (0935)

Mme Cheryl Hardcastle: Merci de votre patience. La motion se lit comme suit:

> Que le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées recommande des modifications à apporter aux lois et aux politiques afin de s'assurer que les besoins des personnes aux prises avec des invalidités épisodiques attribuables, entre autres, à la sclérose en plaques, soient protégés convenablement afin de veiller au maintien de politiques gouvernementales équitables pour tous les Canadiens, peu importe le type d'incapacité; que le Comité fasse rapport à la Chambre d'ici février 2019; et qu'il reçoive instruction de demander une réponse complète du gouvernement à son rapport, conformément à l'article 109 du Règlement.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Long.

M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.): Monsieur le président, je propose l'ajournement du débat.

Le président: Nous n'en débattons pas.

(La motion est adoptée.)

Le président: Madame Hardcastle, il vous reste trois minutes et 55 secondes pour vos questions.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins de vous plier aux exigences de la procédure, mais cela vous a probablement permis de réfléchir aux définitions. J'aimerais savoir s'il y aurait lieu de renforcer la définition contenue dans le projet de loi C-81 ou si elle sert bien son objectif dans sa formulation actuelle.

Qui veut commencer?

J'ai été très intriguée par tout ce que vous avez dit tout à l'heure, madame Daye, madame Laroche, madame Landry...

Mme Jessica McDonald: Je serais heureuse de commencer.

Merci beaucoup d'avoir soulevé ce point.

Ce qui compte le plus, à mon avis, c'est l'esprit et l'intention du projet de loi. Chez Postes Canada, nous reconnaissons que nous avons beaucoup à découvrir en matière d'obstacles et de possibilités, afin de pouvoir à la fois garantir une pleine accessibilité et être un employeur qui accueille et qui soutient les personnes handicapées. Cela comprend les handicaps visibles et non visibles.

Je pense que la seule façon de vraiment comprendre et d'aider les personnes qui ont besoin d'une forme quelconque de soutien supplémentaire en milieu de travail, ou encore à titre de client, c'est de respecter à fond l'intention du législateur qui, de mon point de vue, serait la compréhension la plus large possible.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci.

Quelqu'un d'autre veut intervenir?

Mme Marie-Claude Landry: Oui. Je vous remercie de votre question.

L'expression « temporaire ou épisodique » figure déjà dans la définition.

Ce qui compte dans notre examen à la Commission canadienne des droits de la personne, c'est que chaque personne qui souffre d'un handicap puisse se reconnaître dans la loi. C'est un principe important et c'est conforme au droit en la matière, y compris à la décision de la Cour suprême du Canada, qui adopte en général une définition large et libérale du terme « handicap ».

C'est ce qui compte le plus, que les gens se reconnaissent dans la loi.

Le président: Il vous reste une minute.

Mme Cheryl Hardcastle: Madame Daye, pourriez-vous nous en dire un peu plus sur la manière d'harmoniser un système de plaintes à la porte d'entrée? À votre avis, qu'est-ce que nous devons tous essayer de comprendre? J'ai eu un projet de loi d'initiative parlementaire sur ce sujet même, je pensais. Vous pourriez peut-être nous en dire un peu plus sur la démarche à adopter pour assurer une telle harmonisation.

Mme Marcella Daye: Merci beaucoup de la question.

Il y a différentes options pour encourager et intégrer ce genre d'harmonisation afin que les gens qui cherchent le bon endroit où déposer leurs plaintes le trouvent facilement, simplement et sans trop de bureaucratie ou de retard. C'est certainement une des principales préoccupations des intervenants. Nous l'avons entendue. Les autres organismes de réglementation aussi l'ont entendue.

Le projet de loi y répond de façon précise, en ce sens qu'il nous donne à la fois les pouvoirs et les obligations d'une meilleure coordination. Dans une série d'articles, à partir de l'article 122, il est prévu que toutes les organisations qui peuvent recevoir des plaintes travaillent ensemble à ce que ces plaintes soient acheminées sans créer d'obstacles supplémentaires au départ. Nous prenons cela très au sérieux.

Comme l'a mentionné notre présidente, nous avons déjà rencontré à cette fin les représentants des cinq autres organismes engagés dans le traitement des plaintes. Nous avons créé deux groupes de travail, un qui s'occupe de la conformité et l'autre de l'approche « pas de mauvaise porte » pour établir les méthodes qui nous permettront d'y parvenir.

● (0940)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Long, vous avez six minutes.

M. Wayne Long: Merci, monsieur le président.

Bonjour à nos témoins de ce matin. Vos exposés ont été très éclairants.

J'aimerais me concentrer sur les délais et m'adresser à tous les témoins. La ministre Qualtrough a parlé des délais et a dit essentiellement que l'un des problèmes avec ceux-ci, c'est que les gens vont attendre jusqu'à la date limite et qu'ils ne seront peut-être pas aussi efficaces.

L'Ontario comprend les délais qui doivent être respectés, mais ce qu'il a fait, concrètement, c'est ralentir les changements parce que, encore une fois, les entreprises attendent jusqu'à la limite pour les mettre en oeuvre. Techniquement, cela a un effet dissuasif. Pensez-vous que les délais ralentissent la mise en oeuvre de l'accessibilité?

Je vais commencer par vous, madame Landry.

Mme Marcella Daye: Les délais posent certainement un problème, tant du point de vue des personnes handicapées qui veulent que des solutions soient mises en place plus rapidement que du point de vue des organismes réglementés, qui veulent pouvoir respecter leurs obligations rapidement.

Ce projet de loi ne contient pas de dates précises. Les amendements que nous avons proposés ne comportent pas de dates précises. Ils n'indiquent pas que le Canada devrait être exempt d'obstacles d'ici 2030, par exemple. Cela s'explique en partie par le fait que ce projet de loi prévoit des améliorations constantes. Cela fait partie de la transformation graduelle. Il se peut qu'un obstacle qui n'existe pas aujourd'hui apparaisse demain. La cible changera constamment, et cela est approprié pour le Canada, où la technologie et l'infrastructure qui ont une incidence sur notre pays se développent tellement rapidement.

Ce qui compte, ce sont les délais pour la mise en place des règlements et pour leur mise en oeuvre par les organisations. Les deux amendements proposés par la Commission canadienne des droits de la personne portent sur ces deux aspects. L'inclusion du mot « doit » dans l'article prévoyant que le gouvernement prenne des règlements fera en sorte que ces délais soient respectés.

Ce que les tribunaux ont dit, y compris la Cour suprême dans la décision rendue récemment cette année, c'est que ces délais doivent être raisonnables. Ils ne peuvent pas être indéfinis et les choses doivent progresser.

M. Wayne Long: Merci.

Madame Laroche, voulez-vous intervenir?

Mme Yazmine Laroche: Merci.

En tant qu'organisation qui sera assujettie à la loi, nous n'attendons pas. Nous prenons des mesures maintenant pour entreprendre la mise en oeuvre de certains des changements qui, selon nous, amélioreront la situation de nos employés handicapés.

Alex peut peut-être parler un peu du lancement de sa stratégie numérique et du travail qu'il fait pour la prochaine génération également, qui concerne entièrement l'accessibilité.

M. Alex Benay (dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor): Avec plaisir.

Depuis le 1er avril 2018, notre nouvelle politique sur les technologies de l'information exige une accessibilité par défaut pour les nouveaux systèmes achetés ou mis au point. Nous avons également publié, il y a quelques semaines, des normes numériques pour le gouvernement du Canada. L'application de ces normes sera nécessaire pour l'élaboration de nouveaux services à l'intention des Canadiens, l'accessibilité par défaut n'étant non plus accessoire, mais plutôt obligatoire. Dans bien des cas, nous avons commencé à mettre en place des règles en prévision de cela pour l'accessibilité des systèmes au gouvernement du Canada.

M. Wayne Long: Merci.

Madame McDonald, voulez-vous intervenir?

Mme Jessica McDonald: On m'a enlevé les mots de la bouche. Nous n'attendons pas. Nous avons déjà pris des mesures. Pour tous les projets actifs aujourd'hui, qu'il s'agisse de la modernisation de nos points de vente au détail ou de toute autre initiative à l'échelle de l'entreprise, nous examinons, révisons et priorisons rapidement la question de l'accessibilité. La création d'un comité sur l'accessibilité, comme je l'ai dit, est sur le point d'être annoncée. Nous allons aussi embaucher un directeur pour examiner la politique sur l'accessibilité.

● (0945)

M. Wayne Long: Merci beaucoup.

Madame McDonald, l'un des témoins les plus intéressants que j'ai entendus au sein de ce comité depuis trois ans était Randy Lewis, le vice-président de Walgreens. Il nous a parlé de la façon dont il a transformé ses centres de distribution en ayant recours à des personnes handicapées comme employés. L'absentéisme a diminué. La productivité a augmenté. Le roulement a diminué. Il a parlé d'un changement de culture, du fait qu'il a fallu un changement de culture.

Selon moi, nous pouvons utiliser le projet de loi C-81 pour faire progresser les choses, mais il faut aussi un changement de culture au plus haut niveau. Je compare Walgreens et ses centres de distribution à Postes Canada et à ses centres de distribution. J'aimerais parler de vos programmes de livraison dans un instant, mais pouvez-vous nous dire comment le projet de loi C-81 transformera à l'interne les centres de distribution de Postes Canada? Comment le projet de loi C-81 va-t-il les modifier et éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées?

De plus, pouvez-vous nous parler de ce que vous avez fait au cours des deux dernières années, par exemple, pour éliminer ces obstacles?

Le président: Il vous reste environ 45 secondes.

Mme Jessica McDonald: Merci.

Je vous remercie de m'avoir fait part de ce témoignage, qui me semble très intéressant. Nous allons nous occuper de le retrouver et en prendre connaissance. Apprendre des autres est, je crois, l'une des premières leçons pour nous tous.

Pour ce qui est de nos centres de distribution en particulier, je pense que vous les avez cités en exemple, plutôt que de vous concentrer uniquement...

M. Wayne Long: C'est exact.

Mme Jessica McDonald: Les opérations de Postes Canada utilisent des systèmes qui datent. De plus, elles sont complexes, pour ce qui est du tri et de l'acheminement des colis et des envois postaux aux clients. Nous devons travailler en étroite collaboration avec le syndicat pour apporter des changements au fonctionnement.

L'une des mesures les plus importantes que nous prendrons consistera à travailler en collaboration pour faire suite aux suggestions des employés sur la façon dont les choses peuvent fonctionner différemment, mais aussi pour nous entendre sur un milieu de travail favorable à tous, qui intègre plus efficacement les personnes handicapées et qui peut également fonctionner pour tous.

Je ne travaille à Postes Canada que depuis décembre, alors je ne peux pas parler des deux dernières années, mais ma vice-présidente, Susan Margles, pourrait certainement vous renseigner davantage. Depuis que je suis là, il y a eu, comme je l'ai dit, un effort énorme, parce que l'accessibilité représente l'un des éléments clés de ma lettre de mandat.

Nous nous concentrons entièrement sur l'aide que peuvent nous fournir les personnes qui ont vécu des expériences pour nous aider à comprendre les changements qui s'imposent, afin de nous assurer que nous offrons des services accessibles à tous. C'est un sujet auquel j'ai accordé beaucoup d'attention depuis que je suis là.

M. Wayne Long: Merci beaucoup.

Le président: Merci.

La parole est maintenant à M. Ruimy.

M. Dan Ruimy (Pitt Meadows—Maple Ridge, Lib.): Merci à vous tous d'être ici aujourd'hui et de nous aider dans notre étude de cet important projet de loi.

Je vais commencer par vous, madame Landry. Nous avons entendu dire que de 50 à 60 % des plaintes qui sont reçues sont des plaintes liées à des handicaps. J'ai quelques questions à ce sujet. Savons-nous en quoi consistent ces plaintes? Faisons-nous un suivi pour être en mesure de comprendre comment cette loi peut avoir une incidence sur ces plaintes?

Le président: Mesdames et messieurs, j'ai un rappel à vous faire: prenez votre temps quand vous parlez. Nous ne sommes pas pressés.

Mme Marie-Claude Landry: Oui. Dans l'ensemble, à la Commission, les plaintes concernant des personnes handicapées représentent habituellement entre 57 % et 60 % de toutes les plaintes que nous recevons. Environ la moitié d'entre elles sont liées à l'accessibilité. De 2008 à septembre 2018, la Commission a reçu 4 171 plaintes liées à des handicaps.

M. Dan Ruimy: Lorsque nous parlons d'accessibilité, savons-nous si ces plaintes concernent l'infrastructure ou la technologie?

Mme Marie-Claude Landry: Elles peuvent toucher l'emploi, les services, les transports, les communications, l'accessibilité des immeubles.

M. Dan Ruimy: Cette information est-elle disponible? Est-il possible de voir une ventilation — sans empiéter sur la vie privée des personnes évidemment?

● (0950)

Mme Marcella Daye: Nous savons que 81 % de ces plaintes concernent l'emploi, 18 % les services, 8 % l'environnement physique, 1 % les transports et un peu moins de 0,5 % les communications et la technologie.

Cependant, les données que nous recueillons ne sont pas aussi rigoureuses qu'elles pourraient l'être. Notre système n'est pas bien conçu pour extraire des données pertinentes comportant un lien clair avec les domaines décrits dans ce projet de loi, et nous avons hâte de bâtir un système plus robuste pour pouvoir revenir et présenter des rapports plus détaillés.

M. Dan Ruimy: Pensez-vous que ce projet de loi peut aider à régler certaines de ces plaintes?

Mme Marie-Claude Landry: Comme ma collègue l'a mentionné, nous devons disposer des outils appropriés pour faire rapport à ce sujet précisément, et c'est ce que nous faisons. La Commission canadienne des droits de la personne veille à ce que nous puissions faire rapport à ce sujet au moyen des outils appropriés, et pour cela, nous avons besoin de fonds et de ressources appropriés.

M. Dan Ruimy: Merci.

Mme Marie-Claude Landry: Le financement de la Commission canadienne des droits de la personne n'a pas augmenté depuis 14 ans, et c'est un défi auquel nous travaillons.

M. Dan Ruimy: D'accord. Merci.

Voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Marcella Daye: Oui.

Nous ne connaissons pas l'incidence de ce projet de loi sur la partie de nos plaintes qui porte sur l'accessibilité. Notre premier réflexe pourrait être de dire que, parce que l'accessibilité sera traitée de façon plus proactive, ces plaintes diminueront peut-être, mais le processus de consultation très large et la participation des personnes handicapées dans ce pays pourraient changer la donne. Les personnes handicapées de ce pays sont très engagées, et elles peuvent nous soumettre plus de plaintes en raison de la sensibilisation accrue.

M. Dan Ruimy: Je vous remercie de le dire publiquement.

Madame McDonald, de Postes Canada, d'après ce que nous venons d'entendre, vous avez 50 000 employés. Je ne peux pas imaginer comment vous avez commencé à prendre des mesures. Pourriez-vous nous le dire rapidement? Vous avez déjà une attitude proactive, et d'après votre témoignage, vous dites que vous essayez de régler beaucoup de ces problèmes. Comment voyez-vous les choses à l'avenir?

Plus précisément, nous avons parlé un peu des délais, mais ceux-ci concernaient la mise en oeuvre de la loi ou des règlements. Comment envisagez-vous la mise en oeuvre de la réglementation et comment s'appliquerait-elle à votre organisation?

Mme Jessica McDonald: Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous avons énormément de travail à faire. Autrement dit, nous avons énormément de possibilités dans ce domaine.

Comme vous le mentionnez, avec 50 000 employés, nous avons une excellente représentation des gens qui font face à des défis au travail. Le projet de loi vise ce que j'appellerai — en tant que civile, et non pas comme spécialiste dans ce domaine — les problèmes de santé mentale et les handicaps non visibles.

Pensez à la diversité des défis que les gens peuvent avoir en milieu de travail et à la façon dont le milieu de travail peut y contribuer, à la façon plus courante dont certaines personnes peuvent considérer les handicaps en milieu de travail, et à la façon de s'attaquer aux handicaps physiques, un domaine auquel nous accordons également de l'attention, mais sur lequel nous pourrions nous pencher davantage. Il y a tout simplement une grande diversité de connaissances que nous devons acquérir au sein de l'organisation sur la façon dont nous pouvons mieux soutenir les employés dans un domaine de travail très exigeant.

Comme vous le savez peut-être, il y a eu un changement énorme en ce qui concerne la raison d'être d'une entreprise de livraison qui se concentrait sur le courrier et qui s'occupe maintenant de colis. Lorsqu'il s'agit de défis physiques ou non visibles, il y a beaucoup plus de connaissances à acquérir pour pouvoir bâtir les systèmes de l'avenir qui soutiendront les employés.

C'est là qu'il faut énormément de collaboration avec nos employés. Pour faciliter la discussion, j'estime qu'il faut améliorer les processus nous permettant de communiquer avec nos employés et de comprendre ce qu'ils ressentent aujourd'hui. Par exemple, nous devons mener plus de sondages auprès de nos employés. Il faut aussi modifier le langage que nous utilisons au sein de l'organisation pour parler des handicaps et de la façon dont nous respectons les défis auxquels les gens font face.

Les personnes handicapées sont sous-représentées dans notre effectif. Nous devons savoir si nous avons fait le maximum pour offrir des mesures d'adaptation appropriées, mais nous devons aussi projeter l'image d'un employeur accueillant pour des gens qui pourraient être des employés très productifs et apporter une grande contribution s'ils étaient appuyés de la bonne façon.

C'est évidemment une question très vaste. Lorsqu'il est question de notre infrastructure matérielle, il y a énormément de travail à faire. Lorsqu'il est question de l'organisation proprement dite — de sa culture, de ses processus, de sa compréhension de ses employés et du niveau de confiance des employés quant à la capacité de soutien et d'adaptation du milieu de travail —, c'est aussi un domaine où nous avons énormément de travail à faire.

La clé pour moi, en tant que présidente-directrice générale par intérim, c'est le recrutement immédiat, qui est en cours, d'un directeur de la politique d'accessibilité. Cela est essentiel pour que nous puissions avoir un champion et quelqu'un qui a la responsabilité de faire avancer les choses et de veiller à ce que nous ne rations aucune occasion et à ce que nous puissions rendre compte de progrès très précis.

● (0955)

Le président: Merci beaucoup.

C'est au tour de madame Falk.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merveilleux. Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier tous d'être venus nous faire part de votre expérience concrète.

Ma première question s'adresse à la Commission des droits de la personne.

Dans le projet de loi C-81, le commissaire à l'accessibilité est responsable des activités de conformité et d'application de la loi. En quoi le rôle du commissaire à l'accessibilité diffère-t-il des pouvoirs actuels de président de la Commission?

Mme Marie-Claude Landry: Le commissaire à l'accessibilité aura le mandat précis de vérifier et de recevoir les plaintes.

Je suis responsable en général de la réception des demandes et des plaintes, ainsi que de la promotion et de l'éducation en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Le commissaire à l'accessibilité se concentrera sur la loi sur l'accessibilité et sur le mandat précis qui lui sera confié en vertu de celle-ci.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

La loi confère au commissaire à l'accessibilité le pouvoir d'entrer dans un lieu pour vérifier la conformité et empêcher la non-conformité. Il s'agit d'un pouvoir très large. Y a-t-il un risque que les mécanismes de conformité proposés portent atteinte aux libertés garanties par la Charte canadienne des droits et libertés?

Mme Marcella Daye: Pourriez-vous être un peu plus précise quant aux libertés qui, à votre avis, seraient violées?

Mme Rosemarie Falk: Sous « Pouvoir d'entrer », à l'article 73, on peut lire: Sous réserve du paragraphe (7), le commissaire à l'accessibilité peut, à toute fin liée à la vérification du respect ou à la prévention du non-respect de l'un ou l'autre des articles 47 à 49, 56 à 58, 65 à 67 et 69 à 71 ou des dispositions des règlements pris en vertu du paragraphe 117(1), entrer dans tout lieu — y compris un moyen de transport — s'il a des motifs raisonnables de croire que s'y trouvent des registres, rapports, données électroniques et autres documents, renseignements ou objets liés à cette fin.

Je m'intéresse au processus. Allons-nous voir le commissaire à l'accessibilité se rendre dans des endroits, recueillir des données ou faire quoi que ce soit d'autre? Je m'intéresse au processus et à la question de savoir si cela empiétera sur les droits et libertés garantis par la Charte.

Mme Marcella Daye: Je ne suis pas avocate, alors je ne pense pas pouvoir répondre complètement à cette question, mais je peux vous donner brièvement mon point de vue.

Tout d'abord, la caractérisation de cet ensemble d'activités s'apparente davantage à celles menées par un vérificateur, qui prendrait certainement rendez-vous pour se rendre dans une organisation et qui serait guidé en partie par les communications avec cette organisation pour recueillir l'information. Je dirais qu'il s'agit moins d'une équipe d'intervention d'urgence que d'un inspecteur.

Les pouvoirs de ce genre ne sont pas inhabituels. Les inspecteurs de la santé ou les inspecteurs du Code du bâtiment ont de tels pouvoirs, et lorsque ces derniers sont conformes à la loi et appropriés et qu'ils respectent le mandat de la loi, ils sont généralement autorisés. Est-ce que cela aide?

● (1000)

Mme Rosemarie Falk: Merci.

Ma prochaine question s'adresse à Postes Canada.

Je vis dans une collectivité rurale. Je sais que vous avez mentionné dans votre exposé que les services ne peuvent pas... Il n'y a pas d'approche universelle pour les différents services. Dans de nombreuses collectivités rurales et éloignées, des entreprises locales sont des concessionnaires agréés pour Postes Canada. Ces entreprises seront-elles tenues de respecter les normes d'accessibilité établies en vertu du projet de loi C-81? Je parle de ces petites villes de 400 habitants ou moins. Est-ce que les coûts associés à la conformité, s'il y a des coûts liés à ces normes, seront la responsabilité des entreprises locales?

Mme Jessica McDonald: Dans les régions rurales et urbaines, nous travaillons en partenariat avec les petites entreprises. Je peux comprendre que dans les régions rurales, il peut s'agir de petites exploitations. Pour ce qui est de l'accessibilité des installations avec lesquelles nous travaillons en partenariat, mais dont nous ne sommes pas propriétaires, nos contrats précisent déjà qu'elles doivent se conformer à la loi et que la Loi canadienne sur les droits de la personne et toute norme connexe de l'Association canadienne de normalisation doivent s'appliquer. Cela est déjà prévu dans nos dispositions actuelles.

Nous devrons fournir tout le soutien nécessaire à ces points de vente, en particulier les plus petits, pour qu'ils comprennent ce que cela signifie en pratique. Absolument, pour répondre à votre question, cela s'applique aussi.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

A-t-on fait une analyse des coûts pour déterminer les coûts estimatifs de la conformité aux normes d'accessibilité?

Mme Jessica McDonald: Pas encore.

Mme Rosemarie Falk: Savez-vous quand cela sera fait?

Mme Jessica McDonald: Eh bien, il y aura énormément de travail — et c'est ce que j'essayais d'éviter de dire, mais c'est vrai — pour évaluer l'ensemble de notre infrastructure physique. C'est en cours. Nous commençons à peine à examiner la façon de nous attaquer à l'ensemble du système, des comptoirs postaux jusqu'à nos systèmes logistiques internes et à l'administration centrale.

Mme Rosemarie Falk: A-t-on une idée du temps que cela prendra?

Mme Jessica McDonald: Non, honnêtement, je ne peux pas répondre à cette question. J'aimerais bien pouvoir le faire.

Ce que j'aimerais vous dire, c'est qu'en principe, cela représente une grande priorité pour nous, mais que le travail à faire est tout simplement énorme, compte tenu de l'ampleur des opérations de Postes Canada. Comme je l'ai dit, c'est l'une des principales raisons pour lesquelles nous avons besoin d'un directeur qui est en mesure de tracer une feuille de route complète et d'établir un échéancier. Nous serons très heureux de faire rapport de façon transparente de ce plan de travail et des délais qui y sont associés.

Ce que je veux surtout vous dire, c'est qu'il s'agit d'une priorité importante pour nous. Je suis désolée de ne pas pouvoir répondre à toutes les questions maintenant.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Sangha, vous avez six minutes.

M. Ramesh Sangha (Brampton-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Mes questions porteront principalement sur la Commission des droits de la personne et s'adressent à Mme Landry ou à Mme Daye.

En tant que présidente de la Commission des droits de la personne, l'organisation des droits de la personne qui s'occupe des questions d'accessibilité, vous recevez déjà des plaintes de personnes handicapées. Je crois que plus de 60 % des plaintes que vous recevez concernent des personnes handicapées. Lorsqu'il s'agit de traiter ces plaintes, vous ne pouvez pas donner pleinement satisfaction aux personnes concernées, parce que certaines des normes d'accessibilité n'ont pas été respectées et que vous n'êtes pas en mesure d'obtenir de meilleurs résultats.

Pensez-vous que la mise en oeuvre du projet de loi C-81 vous permettra de mieux vous acquitter de ces fonctions et de produire de meilleurs rapports d'étape? Les normes d'accessibilité seront-elles mieux respectées qu'auparavant?

Mme Marie-Claude Landry: Je pense que c'est complémentaire. Nous avons le processus de plaintes, qui a permis de régler certains problèmes, mais le projet de loi est proactif. Il va proposer une façon complètement différente de régler les problèmes systémiques d'accessibilité ou de manque d'accessibilité. Pour moi, le fait que cela relève de la Commission canadienne des droits de la personne et de la loi nous donnera un ensemble de plus en plus vaste d'outils pour aborder la question de l'accessibilité.

● (1005)

M. Ramesh Sangha: Madame Daye, voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Marcella Daye: Je peux vous donner plus de détails et peut-être vous faire part d'une expérience.

À l'heure actuelle, les personnes victimes de discrimination doivent déposer une plainte et obtenir réparation individuellement. C'est le seul processus de plaintes qui existe actuellement. Si 100 personnes n'arrivent pas à entrer dans un immeuble, il se peut que 99 rebroussent chemin et qu'une seule ait les moyens de déposer une plainte et d'obtenir un règlement. Cela entraîne parfois des changements systémiques, mais il s'agit parfois aussi de solutions individuelles.

Cette loi nous donnera deux nouveaux outils. Premièrement, il faudra que les organisations changent des choses, afin que, espérons-le, ces 100 personnes puissent entrer dans cet immeuble et qu'il ne soit pas nécessaire de porter plainte. Les exigences en matière de conformité ont du mordant, et cela nous ramène aux pouvoirs d'inspection. Nous pouvons faire des inspections et nous pouvons déterminer si quelqu'un respecte ou non une norme. Ceux qui ne la respectent pas seront reconnus fautifs et seront peut-être passibles de lourdes amendes. C'est un encouragement à faire mieux.

Le nouveau système crée également un processus de plaintes. Disons que quelqu'un, peut-être la 99e ou la 100e personne, essaie d'entrer, mais ne peut toujours pas le faire. Ces personnes découvriront que l'organisation n'a pas mis en oeuvre la norme. Dans le nouveau système, il n'y a qu'un seul type de plainte, une plainte concernant une norme qui n'est pas mise en oeuvre. Le règlement de cette plainte vise à appliquer la norme et à remédier au préjudice.

Cela nous donne deux nouveaux outils robustes pour cerner et régler les problèmes. Cela impose un fardeau moins lourd à ces 99 personnes qui ne pouvaient pas entrer et à la seule personne qui a dû assumer le fardeau de la plainte en vertu de la loi.

M. Ramesh Sangha: Quand on parle d'élaboration et de mise en oeuvre de normes d'accessibilité, j'ai déjà entendu dire ici que vous essayez de tenir des consultations et que vous obtenez de meilleurs renseignements du grand public. Pensez-vous que le projet de loi C-81 contiendra de meilleures dispositions pour modifier la réglementation, ou est-il préférable de se tourner vers le grand public?

Mme Marcella Daye: Je dirais que ce projet de loi contient d'excellentes dispositions. Ces dispositions exigent que chaque entité réglementée consulte à la fois ses employés handicapés et le public. Chaque entité doit tenir des consultations au moment d'élaborer ses plans d'accessibilité et ses mécanismes de rétroaction, ainsi que de publier ses rapports d'étape. Cela signifie que personne n'a même à essayer d'entrer dans un immeuble pour découvrir qu'il y a un problème; des gens peuvent faire partie d'un conseil consultatif de l'accessibilité et aider à cerner les problèmes dès le départ.

On considère maintenant que le rôle des personnes handicapées consiste davantage à constituer un organisme d'experts pour aider à élaborer de bons règlements. En fait, l'obligation pour la CASDO d'inclure dans ses rangs la moitié de membres handicapés aidera à faire en sorte que des normes et des règlements soient créés pour les personnes handicapées et l'intégration de leur expérience de vie. Il s'agit là de progrès très importants qui vont améliorer le système.

M. Ramesh Sangha: Cela signifie que la bataille pour obtenir la consultation du public et les normes prévues dans l'article — les deux — seront utiles.

Mme Marcella Daye: Je suis désolée; je ne pense pas avoir compris...

M. Ramesh Sangha: Les normes qui seront établies dans le projet de loi C-81 et les renseignements que vous obtiendrez du public seront utiles pour apporter des améliorations.

Mme Marcella Daye: Les deux seront utiles et intégreront le point de vue des personnes handicapées. Cela va dans le sens du mantra de la Convention des Nations unies sur les personnes handicapées, « Rien à notre sujet sans nous ».

M. Ramesh Sangha: Merci.

Le président: Merci.

Monsieur Diotte, vous avez cinq minutes.

M. Kerry Diotte (Edmonton Griesbach, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à toutes les personnes présentes ici aujourd'hui.

Ma question s'adresse à Mme Laroche. Vous parlez d'embaucher essentiellement 5 000 personnes handicapées. Va-t-on tenter d'établir un équilibre entre les handicaps? En d'autres termes, je veux dire les personnes ayant une déficience visuelle, une déficience mentale, une déficience de mobilité et peut-être une incapacité épisodique. Fera-t-on des efforts en ce sens?

● (1010)

Mme Yazmine Laroche: Merci beaucoup de la question.

Je vais commencer par un commentaire général, puis je demanderai à mon collègue Carl de vous donner un peu plus de détails.

Nous n'avons certainement pas l'intention, alors que nous élaborons la stratégie pour attirer 5 000 nouveaux employés, de nous concentrer sur un seul groupe. L'idée, c'est d'attirer le plus grand nombre de fonctionnaires potentiels qui ont des handicaps sans se concentrer sur un handicap en particulier.

L'un des défis à relever à cet égard, et nos collègues de la Commission de la fonction publique y travaillent, c'est de veiller à ce que les outils de recrutement — c'est-à-dire la recherche de personnes — soient aussi accessibles que possible pour les personnes qui ont divers handicaps.

Carl, je ne sais pas si vous avez d'autres détails à donner au sujet des 5 000.

M. Carl Trottier (sous-ministre adjoint, Secteur de la gouvernance, de la planification et des politiques, Bureau de la dirigeante principale des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du Trésor): Pas beaucoup plus, mais j'ai quelques points à soulever.

Il ne devrait pas y avoir de distinction entre les personnes qui sont recrutées. Il s'agit d'un vaste effort pour essayer d'attirer 5 000 nouveaux employés handicapés d'ici 2025.

Les travaux sont embryonnaires pour le moment. Nous travaillons avec la Commission de la fonction publique pour trouver une façon d'attirer environ 1 000 personnes par année.

Il est un peu tôt pour donner des détails sur l'approche, mais il n'est certainement pas question de faire des distinctions entre les handicaps.

M. Kerry Diotte: Je suppose que cela veut dire que toutes les personnes handicapées seront prises en considération, y compris celles qui ont des incapacités épisodiques. On va les rejoindre toutes.

M. Carl Trottier: Oui.

M. Kerry Diotte: Je suppose qu'il y aura également un équilibre entre les sexes, ainsi que les Autochtones et les minorités visibles. Y aura-t-il des efforts particuliers à cet égard?

Mme Yazmine Laroche: Merci encore pour la question que vous soulevez.

Lorsque l'on examine certaines des données sur les handicaps, on constate une prévalence chez les Canadiens autochtones, par exemple. Il est vraiment important que nos efforts de sensibilisation tiennent compte de la répartition régionale et de l'égalité entre les sexes et, bien sûr, de nos peuples autochtones.

M. Kerry Diotte: Merci.

Ma question s'adresse à Mme McDonald, de Postes Canada.

Je sais qu'il est très tôt, mais je pense que la plupart du temps, nous considérons les obstacles comme l'absence de rampes d'accès pour les fauteuils roulants et de portes automatiques.

Pouvez-vous nous donner une idée des autres obstacles qui pourraient exister dans vos 6 200 bureaux de poste?

Mme Jessica McDonald: Bien sûr. Je pense que tout est inclus, de la façon dont nous communiquons à la façon dont nous nous présentons, de sorte que si nous n'avons pas pensé à ce que pourrait être un défi pour une personne, celle-ci se sentira la bienvenue lorsqu'elle demandera de l'aide.

Je pense que lorsque vous parlez de l'accessibilité aux fauteuils roulants et de l'ouverture des portes, vous faites probablement allusion à d'autres infrastructures physiques de base. Je crois que nous en sommes tous venus à comprendre et à savoir, lorsque nous le voyons, qu'un effort est fait pour assurer l'accessibilité et que deux normes peuvent être établies et acceptées pour répondre aux besoins des personnes manifestement handicapées.

J'espère arriver à mieux comprendre la portée de cela dans la société, particulièrement à mesure que les gens vieillissent, et au fur et à mesure que nous devenons plus tolérants et plus solidaires en général des handicaps non visibles, afin que nous commencions à comprendre comment nous pouvons établir nos propres normes et comment nous devons nous présenter pour qu'il y ait une meilleure norme de service en matière d'accessibilité.

● (1015)

M. Kerry Diotte: Avez-vous d'autres détails? Nous savons tous que si quelqu'un arrive en fauteuil roulant motorisé, le comptoir devrait être d'une certaine hauteur et la porte devrait s'ouvrir. À quels autres handicaps devez-vous faire face à vos comptoirs?

Le président: Pourriez-vous répondre très brièvement, s'il vous plaît?

Mme Jessica McDonald: J'ai l'impression de ne pas avoir bien compris votre question, mais je tiens à dire que c'est aussi élémentaire que de comprendre qu'il peut y avoir un large éventail de défis, qui ne sont pas visibles et pour lesquels on ne peut pas nécessairement s'attendre à ce que les normes soient automatiquement adaptées. La façon dont nous nous présentons peut plutôt encourager les gens à nous dire quel est leur défi et comment nous pouvons les appuyer en tant que fournisseurs de services.

Pour ma part, j'aborde la question en faisant preuve d'ouverture d'esprit et en comprenant que notre effectif est probablement moins bien représenté que nous le pensons en ce qui concerne les gens qui vont déclarer eux-mêmes qu'ils ont des difficultés. C'est la même chose pour la société que nous servons.

Ce dont nous avons besoin d'abord et avant tout, ce sont des gens qui ont une expérience concrète. Nous devons également nous représenter de façon à ce que les clients puissent se manifester, afin que nous puissions vraiment comprendre les adaptations et les approches de service qu'ils souhaitent.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Hardcastle, vous avez la parole pour trois minutes.

M. Kerry Diotte: Merci.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci.

Je vais essayer de parler lentement pour les interprètes, mais il se peut que je doive accélérer.

Je veux parler de la reddition de comptes. Le gouvernement fédéral est le plus gros employeur. C'est lui qui sera le plus touché par le projet de loi C-81. Il s'agit de la plus grande organisation qui devra se conformer à la loi, mais en même temps, les principaux organismes chargés de l'application et de la surveillance devront faire rapport au gouvernement fédéral. Je vois cela comme un problème.

Je sais qu'il y a probablement des façons de renforcer le projet de loi. Comment pouvons-nous rendre ces organismes plus indépendants? Au lieu de faire rapport au gouvernement fédéral, devraient-ils faire rapport au Parlement, ou avez-vous déjà prévu quelque chose? Comment pouvons-nous nous assurer que ces organismes fonctionnent de façon indépendante?

Mme Yazmine Laroche: Je ne suis pas certaine de pouvoir répondre à cette question, qui est très pertinente. Je représente la fonction publique comme l'une des entités qui seront régies par le projet de loi, et je ne suis donc pas responsable des décisions stratégiques et de ce dont on discute actuellement dans le cadre du processus législatif concernant la façon dont les différents organismes de surveillance fonctionneront ensemble.

Je peux dire que, de notre point de vue, dans la fonction publique du Canada — c'est-à-dire tous les ministères et organismes gouvernementaux — il faudra élaborer des plans d'accessibilité pluriannuels, comme le prévoit la loi. Cela deviendra notre mécanisme de reddition de comptes. On y décrira ce que chaque organisation fera, compte tenu de ces six piliers, pour améliorer le milieu de travail pour les gens — pas seulement les fonctionnaires, mais tous les Canadiens handicapés.

Ce qu'il y a d'intéressant dans ces plans d'accessibilité pluriannuels, c'est qu'ils s'inscrivent dans l'esprit de « rien à notre sujet sans nous ». Ces plans d'accessibilité pluriannuels ne se limiteront pas à décrire ce qu'il faut faire. Ils nous obligeront également à expliquer comment nous avons fait participer des gens qui ont de l'expérience à la conception de ces plans. Ils prévoient également un mécanisme de rétroaction concernant notre propre mise en oeuvre. Ce que je trouve le plus formidable, c'est que cela signifie que les gens qui ont une expérience concrète contribueront non seulement à la conception des plans, mais aussi à nous dire à quel point nous réussissons à les mettre en oeuvre.

Du point de vue de la fonction publique en tant qu'entité visée par la loi, je suis très satisfaite de la façon dont ces plans d'accessibilité pluriannuels ont été conçus.

Mes collègues voudront peut-être parler de...

● (1020)

Le président: Je suis désolé, mais nous devons poursuivre. Une autre occasion se présentera peut-être.

Cela nous amène à la fin de la deuxième série de questions, mais il nous reste probablement assez de temps pour un tour rapide d'une question de chaque côté. Veuillez vous en tenir à environ deux minutes, car nous devons passer à huis clos avant de lever la séance.

John, allez-y.

M. John Barlow: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma question s'adresse à Mme McDonald.

En réponse à d'autres questions, vous avez brièvement parlé de l'incidence que cela pourrait avoir sur certains de vos comptoirs postaux. Nous savons à quel point certains de ces points de vente ruraux sont importants pour les collectivités rurales. La perte de ces bureaux de poste serait vraiment catastrophique pour ces communautés.

L'article 91 du projet de loi prévoit une sanction d'un montant maximal de 250 000 $ pour les violations des règlements. Mardi, nous avons demandé à la ministre où iraient les recettes provenant de ces sanctions, et elle a dit qu'elles iraient aux recettes générales du gouvernement.

Seriez-vous en faveur d'un amendement voulant que les montants de ces sanctions soient versés dans un fonds pour l'accessibilité auquel les entreprises du secteur privé sous réglementation fédérale pourraient avoir accès pour aider à financer certains des changements qu'elles devraient apporter dans certaines de leurs installations, afin de se conformer à la nouvelle loi?

Mme Jessica McDonald: C'est une question très intéressante. Merci.

En ce qui concerne mon rôle à Postes Canada, je me plais à penser que nous pouvons appuyer les comptoirs et les installations qui collaborent avec nous, afin que nous puissions réussir ensemble. Comme je l'ai dit, les contrats que nous avons sont déjà très précis quant à la façon dont les concessionnaires adapteront leur équipement, leur ameublement, leurs panneaux, etc. Nous comprenons que dans les régions rurales, où j'ai moi-même vécu une bonne partie de ma vie, il peut s'agir de très petits comptoirs polyvalents, qui n'ont pas beaucoup de souplesse budgétaire, mais si nous faisons bien notre travail à Postes Canada en travaillant avec ces comptoirs postaux et en tenant compte de leur situation, nous pourrions collaborer avec succès pour les aider à respecter les normes.

M. John Barlow: Êtes-vous en faveur de cet amendement visant à rendre ce fonds disponible pour que vous ou certains de ces points de vente y aient accès, plutôt que de le verser simplement dans les recettes générales?

Mme Jessica McDonald: Je ne sais pas si je dirais que, du point de vue de Postes Canada, un tel amendement est nécessaire pour réussir avec nos partenaires.

M. John Barlow: Merci.

Le président: Allez-y, Wayne.

M. Wayne Long: Merci encore, monsieur le président.

Je tiens d'abord à remercier nos interprètes de leur excellent travail, comme d'habitude.

J'aimerais savoir ce que vous pensez de la composition des conseils d'administration. Je sais que la CASDO recommande une majorité de personnes handicapées au conseil d'administration. Hier, nous avons reçu quelqu'un qui a proposé un pourcentage plus élevé de personnes handicapées au conseil d'administration de la CASDO.

Pourriez-vous me donner votre opinion sur la composition de ce conseil? Est-ce 50 % plus un, 70 %, 100 %?

Mme Jessica McDonald: Voilà une autre question très pertinente.

Je pense que la représentation des intérêts, de l'expérience concrète et des antécédents personnels doit comporter la plus grande diversité possible. J'ai de la difficulté à répondre à votre question parce qu'il est difficile de donner un chiffre précis, mais je pense...

M. Wayne Long: Certains disent que ce devrait être 100 %...

Mme Jessica McDonald: Oui, je sais.

M. Wayne Long: ... mais il faut aussi un équilibre.

Mme Jessica McDonald: Peut-être 50 %...

Mme Yazmine Laroche: Permettez-moi de vous raconter une anecdote. La question est excellente.

Au cours de la dernière année, des articles et des rapports très intéressants ont été publiés sur la diversité des conseils d'administration en général. Ce qui me frappe vraiment, c'est que lorsque l'on parle des groupes sous-représentés au sein des conseils d'administration — qu'ils soient publics, sans but lucratif ou privés —, on parle des femmes, des minorités visibles et, de temps en temps, des Autochtones. On n'inclut jamais les personnes handicapées. Nous ne sommes même pas assez visibles pour être comptés parmi les groupes désavantagés. Comprenez-vous ce que je veux dire?

Encore une fois, c'est un point de vue personnel.

M. Wayne Long: Bien sûr.

Mme Yazmine Laroche: Le simple fait de reconnaître que les personnes handicapées doivent être représentées, surtout dans les organismes qui les servent, est un excellent point de départ.

● (1025)

Le président: Merci beaucoup.

Désolé, monsieur Long; je dois vous arrêter.

Madame Hardcastle, vous avez un peu moins de deux minutes.

Mme Cheryl Hardcastle: D'accord. Ma question est la même. Merci. J'essaie de gagner du temps.

Mme Marie-Claude Landry: Oui, absolument. Je vous remercie de votre question, et je vais répondre en français, si vous le permettez.

[*Français*]

À la Commission canadienne des droits de la personne,

[*Traduction*]

nous sommes indépendants du gouvernement.

[*Français*]

Nous nous rapportons au Parlement, soit par l'entremise de notre pouvoir d'initié de déposer un rapport au Parlement, soit par l'entremise de notre rapport annuel.

Nous sommes l'institution nationale des droits de la personne, et nous avons le pouvoir de faire rapport sur les performances du gouvernement en matière de mise en oeuvre de différentes législations.

Pour répondre à votre question, des mécanismes sont prévus pour nous permettre de faire rapport efficacement sur les performances du gouvernement, que ce soit en déposant un rapport spécial au gouvernement ou par l'entremise de notre rapport annuel. Cela peut aussi se faire par l'entremise du rapport que l'on fait à titre d'institution nationale des droits de la personne aux Nations Unies sur les performances du pays, ou par l'entremise du mécanisme du National Monitoring Mecanism, le NMM, dont nous allons avoir le rôle.

J'espère avoir répondu à votre question.

[*Traduction*]

Le président: Merci.

Je pense que cela nous amène à la fin.

Je tiens à remercier tous les témoins. Je pense que mes collègues et moi avons eu beaucoup d'information à assimiler aujourd'hui.

Malheureusement, je dois vous demander de partir assez rapidement. Nous devons poursuivre à huis clos pour discuter des travaux du Comité. Je vais donc suspendre la séance.

Merci beaucoup à tous.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes
à l'adresse suivante : http://www.noscommunes.ca

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the
following address: http://www.ourcommons.ca